

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA:

PSICOLOGÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

PSICÓLOGA

TEMA:

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES

EN LA EMPRESA JARA SEGURIDAD CÍA. LTDA. EN EL PERIODO

NOVIEMBRE 2017 A JULIO 2018

AUTOR/A:

MARJORIE ALEXANDRA RÍOS LEÓN

DOCENTE TUTOR/A:

XIMENA ALEXANDRA RAMÍREZ OCAÑA

Quito, enero del 2019

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo Marjorie Alexandra Ríos León con documento de identificación N° 1726787037, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación intitulado: "IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA JARA SEGURIDAD CÍA. LTDA. EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2017 A JULIO 2018" mismo que ha sido desarrollado para optar para el título de: Psicóloga, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriores.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Marjorie Alexandra Ríos León

1726787037

Quito, enero de 2019

DECLARATORIA DE COAUTORÍA DEL DOCENTE TUTORA

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación titulado: "IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA JARA SEGURIDAD CÍA. LTDA. EN EL PERIODO NOVIEMBRE 2017 A JULIO 2018", realizado por Marjorie Alexandra Ríos León, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, enero de 2019



Ximena Alexandra Ramírez Ocaña

1716245822

D.M. de Quito, 5 de abril del 2018

Jara seguridad Cía. Ltda. autoriza a la señorita Marjorie Alexandra Ríos León con número de CI. 172678703-7 el uso y publicación de la información del proyecto para titulación denominado Implementación del Programa de Riesgos Psicosociales en nuestra empresa.



Tnte. (S.P). Pablo Jara
Gerente

Seguridad Privada - Seguridad V.I.P - Protección Ejecutivos - Elaboración Planes de Seguridad - Av Rio Zamora Y Rio Upano.
Seguridad Electrónica: Circuitos Cerrados de Televisión (Analógicos - IP - Híbridos) - Cercos Eléctricos - Controles de Acceso
Rastreo Satelital (Personal - Vehicular - Carga). - Seguridad Petrolera.

Agradecimiento

A toda mi familia en especial a mis queridos padres Enrique Ríos y Maritza León que son mi apoyo incondicional y mi ejemplo de lucha y esfuerzo.

A Oscar Ayala por todo su amor, ayuda y paciencia que me impulsa día a día.

Finalmente, a mí querida Universidad Politécnica Salesiana y a todos los docentes por la formación profesional y los conocimientos adquiridos en estos años.

Índice

Introducción	1
Primera parte.....	2
1. Datos informativos del proyecto	2
2. Objetivo de la sistematización	4
3. Eje de la sistematización	8
4. Objeto de la sistematización.....	9
5. Metodología de la sistematización	13
6. Preguntas clave.....	17
7. Organización y procesamiento de la información.....	18
8. Análisis de la información	19
Segunda parte.....	22
1. Justificación.....	22
2. Caracterización de los beneficiarios.....	24
3. Interpretación	26
4. Principales logros del aprendizaje.....	31
5. Conclusiones.....	36
6. Recomendaciones	38
7. Referencias bibliográficas.....	39
8. Anexos	45

Índice de figuras

Figura 1. Ubicación de la Empresa Jara Seguridad Cía. Ltda.....	3
Figura 2. Enfoque Sistémico.	12
Figura 3. Resultados de encuesta de riesgos psicosociales	19
Figura 4. Riesgos color rojo	20
Figura 5. Riesgo amarillo.....	20

Índice de anexos

Anexo 1. Tríptico	45
Anexo 2. Sensibilización sobre riesgos psicosociales y evaluación	46
Anexo 3. Evaluación de riesgos psicosociales	49

RESUMEN

Evaluar los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores ayudara a tomar adecuadas acciones preventivas, en donde la idea es contribuir a resolver problemas desde la acción, permitiendo que tanto autoridades como trabajadores obtengan información actual y clara sobre los riegos de carácter psicosocial que pueden afectar su salud y desenvolvimiento en su trabajo. Para la elaboración de la sistematización de este proyecto se investigaron herramientas y la metodología que se utilizó fue la toma de encuesta Ista 21 versión breve a una muestra total de 25 trabajadores del área administrativa, en el cuestionario se pudo obtener datos demográficos para posteriormente valorar seis apartados de factores de riesgo psicosocial: (Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades, Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo, Compensaciones, Doble Presencia y Estima).

Se elaboró una matriz de riesgos que ayude a calificarlos e identificarlos, con lo que se iniciaría algunas acciones con la finalidad de atender de manera inmediata condiciones preocupantes, y buscando que cada uno de los trabajadores perciban que la organización se preocupa por su salud tanto física, emocional y psicológica.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, Matriz de riesgos, Prevención.

ABSTRACT

Evaluating the psychosocial risk factors to which workers are exposed will help to take appropriate preventive actions, where the idea is to contribute to solving issues as from the action, allowing both authorities and workers get current and clear information on the psychosocial nature risks that can affect their health and development in their job. For the development of the systematization of this project tools were researched and the methodology used was the taking of survey Istas 21 short version to a total sample of 25 workers of the administrative area, in the questionnaire it was possible to get demographic data, in order to identify six sections of psychosocial risk factors: (Psychological Exigency, Active Work and Skills Development, Social Support in the Enterprise and Quality of Leadership, Compensation, Double Presence and Appreciation).

A risk matrix was created that facilitate qualify and identify them, then would start some actions in order to address immediately worrying conditions and looking for that each of the workers perceive that the organization cares about their physical health, emotional and psychological.

Key words: Psychosocial risk, Risk matrix, Prevention

Introducción

El trabajo de sistematización sobre Riesgos Psicosociales realizado en la empresa Jara Seguridad Cía. Ltda. en la ciudad de Quito, la cual tiene la misión de brindar servicio de seguridad a empresas grandes, medianas y pequeñas, así como también a bienes e inmuebles y personas del Ecuador, permitió reflexionar sobre los riesgos psicosociales identificados en los colaboradores del área administrativa, realizando primero una observación del ambiente laboral en el que se encuentran, después de investigar la herramienta que esté afín al giro del negocio y buscando lineamientos que sean claros y fáciles de llevar para todos, buscando también preparar un material de sensibilización que ayude a clarificar los procesos que se desean implementar y el beneficio que se conseguirá después de la aplicación.

Una vez determinada la herramienta de evaluación del (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud) Ista 21 se procedió a la sensibilización de los trabajadores, procediendo a tomar las evaluaciones para posteriormente identificar los riesgos con probabilidades altas de causar daño. Esta información fue tabulada con las cuantificaciones determinadas por la herramienta.

Los resultados de la encuesta de riesgos psicosociales nos permitirán evidenciar los puntos a mejorar y los riesgos que hasta hoy han venido causando ciertas molestias a los colaboradores del departamento administrativo para de esta manera buscar soluciones con un plan de acción que ayude a salvaguardar la salud y bienestar de los colaboradores.

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

a) Nombre del proyecto

Implementación del Programa de riesgos psicosociales en la empresa Jara Seguridad Cía. Ltda. en el periodo noviembre 2017 a Julio 2018.

b) Nombre de la institución

Jara Seguridad Cía. Ltda.

c) Tema que aborda la experiencia (categoría psicosocial)

Riesgos psicosociales en la organización.

d) Localización

La empresa “Jara Seguridad Cía. Ltda.” está ubicada en las calles Rodrigo de Triana n27-183 y Av. Francisco de Orellana en la ciudad de Quito.

Ubicación Satelital

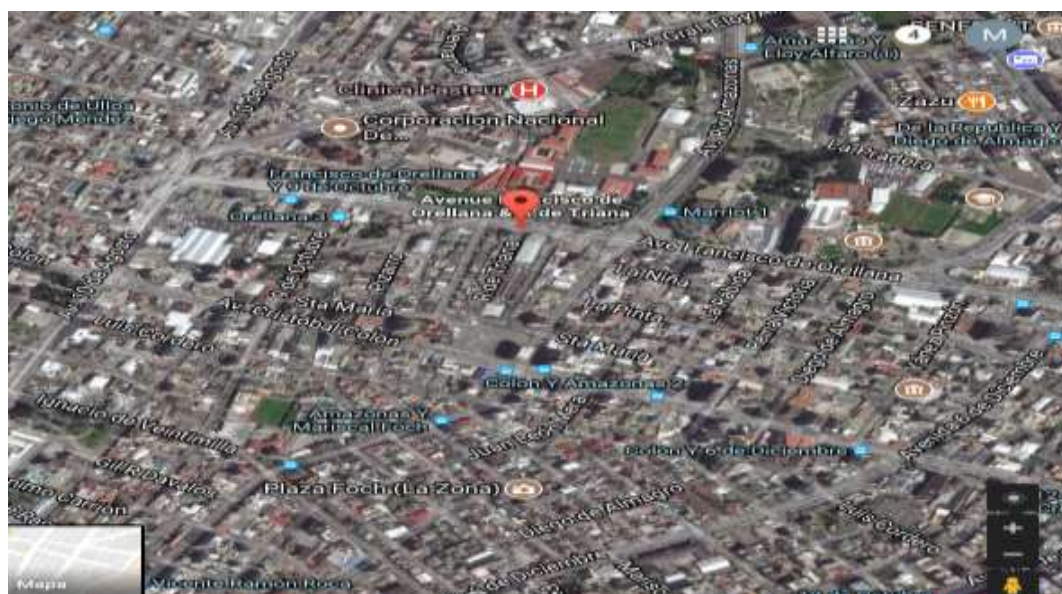


Figura 1. Ubicación de la Empresa Jara Seguridad Cía. Ltda.
Elaborado por: Google Map (2018)

2. Objetivo de la sistematización

El objetivo de la sistematización es evidenciar la experiencia práctica de intervención que se obtuvo al implementar un programa de riesgos psicosociales con la preparación de una matriz de riesgos psicosociales, en base a la preocupación de los diferentes ítems abordados.

Según el Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2013) identificar el problema es el primer paso para prevenir, ya que de estas se “evidencian asociaciones importantes entre aspectos como el ambiente de trabajo, las relaciones laborales, la comunicación, los estilos de liderazgo, variables personales y ambientales” (Gómez, Rodríguez, Ordosgoitia, Rojas, & Severiche, 2016, págs. 33-50), “cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo” (Osorio, 2011, págs. 74-79).

La experiencia fue realizada basándose en la encuesta, es así que para lograrlo “se hace necesario el diseño de propuestas de medición” (Garrido & Uribe, 2011, págs. 27-34), que sea aplicada a los trabajadores, así como también el informe final que contiene la interpretación de los resultados de la evaluación y poder devolver como respuesta la propuesta de la creación de un plan de mejora “para promover el bienestar psicológico y social de los trabajadores” (Garrido & Uribe, 2011, págs. 27-34).

La sistematización de esta experiencia tiene como principal aspecto justificar de manera ordenada y precisa la información que se obtiene y así lograr la mayor comprensión posible. En un inicio se busca determinar aquellas características particulares de la organización, que de una u otra forma con el paso del tiempo puedan afectar la imagen corporativa y el clima organizacional de esta; al detectarse la problemática también surgieron situaciones que después ayudarían con el cumplimiento del programa y crear soluciones que garanticen seguimiento y control a los problemas detectados.

“Es preceptivo que una empresa mantenga las correctas condiciones de trabajo y que el empleado tenga observancia de las normas que al respecto se establezcan” señalan (Boada & Ficapal, 2012, pág. 82). Es así como, al investigar parámetros legales se encontró que, el Ministerio de Trabajo emitió el Acuerdo Ministerial N°. Mdt-2017-0082, (2017) que contiene la nueva normativa de erradicación de la discriminación en el ámbito laboral, en el “ART. 9.- DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.- habla acerca de la implementación del programa de riesgos psicosociales como una medida obligatoria, tanto para entidades públicas como privadas, las cuales deberán seguir un proceso que conlleva al fomento de una cultura de igualdad y de no discriminación. La que también contará con la evaluación, seguimiento y control de los riesgos psicosociales que afectan a las organizaciones con más de diez colaboradores.

Para esto fue indispensable analizar de manera general las condiciones de trabajo de los colaboradores, ayudándose con la aplicación del cuestionario Ista 21 que está enfocado en medir este tipo de riesgos laborales. Es por ello por lo que se desea

desarrollar este tema, debido a que la organización en los actuales momentos no cuenta con una herramienta de apoyo que permita elaborar planes ante cualquier incidente que se presente, frente a la presencia de riesgos psicosociales, influye en la salud de los trabajadores de una organización y viceversa; de acuerdo con la Asociación Española de Coaching (2014).

Se sabe que el trabajo es fundamental en la vida de las personas, ya que permite adquirir recursos económicos que benefician el desarrollo personal y profesional, es así que los actuales diseños de trabajo y los diferentes procesos laborales que proporcionan el trabajo de los colaboradores, pueden ser causantes de nuevos riesgos a la salud y estos pueden ser evidenciados en nuevos niveles de estrés en los trabajadores, esta situación demanda investigar y mejorar estos aspectos, para que los colaboradores se puedan presentar a desempeñarse de manera segura y logrando, en lo posible, que estos riesgos identificados no afecten al entorno laboral. Señala Osorio (2011) que la combinación repetitiva y monótona de trabajos, así como la sobrecarga de trabajo son los causantes de ansiedad y depresión que son derivados de patologías.

La sistematización de la experiencia nos llevó al punto de partida que favoreció la realización del proyecto, ya que más allá de ser una obligación legal, es el compromiso de la organización con los colaboradores y la responsabilidad social que la “figura que concibe el respeto a los valores éticos, a las personas, a las comunidades y al medio ambiente, como una estrategia integral que incrementa el valor añadido y, por lo tanto, mejora la eficiencia de la empresa”(Boada & Ficapal, 2012, págs. 170-177). Buscando así conseguir que el grupo de trabajo conozca y sea

consiente de los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos, como también buscar un acercamiento de los trabajadores con temas físicos, psicológicos y sociales y de los efectos negativos que estos pueden causar de no ser tratados a tiempo.

3. Eje de la sistematización

El eje de la sistematización actual se basa en la teoría sistémica que se apega a la evidencia latente en la organización y propone soluciones en las cuales se tienen que discurrir diversos elementos que conforman las partes que están interviniendo en todo el sistema y el entorno del cual forma parte, esta teoría considera cada elemento del sistema, aun los que en apariencia podrían ser irrelevantes o menos importantes. Ramírez (1999). Nos dice, que es una manera holística, racional, estratégica y lógica de pensar que opera sobre las causas que generan determinados efectos en los sistemas.

Dentro de la experiencia, el proyecto de sistematización nace por el interés y principalmente la responsabilidad social de la organización con los trabajadores y para dar cumplimiento al Registro oficial el Acuerdo Ministerial N°. Mdt-2017-0082, (2017), que otorga responsabilidades a las organizaciones y a los profesionales que se encuentran realizando estos procesos estableciendo que exista la identificación, evaluación, prevención, y monitoreo permanente de los factores de riesgos psicosocial y de la exposición a los mismos, también surgió el interés a partir de que en la organización nunca ha existido una evaluación e intervención preventiva ante el riesgo psicosocial, por tanto, la organización quiere demostrar el compromiso que tiene con cada trabajador implementando programas que generen hábitos y comportamientos seguros, que permitan la prevención de riesgos psicosociales que de una u otra forma estarían afectando a la salud de los colaboradores y por consiguiente el rendimiento de cada uno en el puesto de trabajo.

4. Objeto de la sistematización

Los Riesgos Psicosociales han cobrado especial importancia en los últimos años, tal como lo manifiestan Bonza y Guerreiro (2012), señalando en los estudios más recientes que han mostrado un crecimiento ascendente en las afectaciones de la salud, definiéndolos como “aquellos que se derivan de la organización del trabajo y de su entorno” (Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, 2013, pág. 41), y que consiguen provocar o agravar problemas de salud física y mental según, la Organización Mundial de la Salud, (2010); es por este motivo que la organización y las entidades de regulación buscan salvaguardar la salud de los empleados, tomando en cuenta que cada trabajador tiene funciones y actividades propias que debe realizar en el transcurso de un día de trabajo, pero al mismo tiempo se encuentra expuesto a diversos riesgos que pueden llegar a afectar la salud física y emocional, dependiendo de las funciones que tenga y la situación en la que se encuentre.

Por otro lado Mansilla (2010) expresa que las características propias de cada trabajador son las que determinan el volumen y naturaleza de las reacciones y derivaciones que esto conlleva, considerando que las acciones negativas que se encuentren presentes en el ambiente laboral, influyen de una manera significativa en los colaboradores, llegando a generar un decrecimiento profesional y un bajo desarrollo personal, evitando que pueda llegar a cumplir las metas profesionales y personales. Este tipo de situaciones generan en los colaboradores agotamiento e insatisfacción laboral y es uno de los causantes de estrés laboral que es “el proceso o mecanismo general por el cual el organismo mantiene el equilibrio interno”

(Gutiérrez & Vilorio, 2014, págs. 5-7) y al no generarse medidas preventivas puede causar daño físico, psíquico y social en el colaborador.

Por otra parte, el estrés, puede mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación de acuerdo con lo señalado por el Departamento de asistencia técnica para la prevención de riesgos psicosociales (2009).

Es así que, se puede mencionar que de forma más específica el objeto de estudio de la presente sistematización, es determinar la presencia de riesgos psicosociales y las diferentes dimensiones que abarca la evaluación Ista 21 dentro de las áreas administrativas de la matriz de Quito, acompañado del enfoque sistémico, ya que esta teoría permitirá entender que un conjunto es una serie de unidades relacionadas entre sí y en consecuencia, esta teoría también sigue una serie de procesos que permiten relacionar de forma más clara los métodos de riesgos psicosociales.

En un inicio se busca alcanzar un fin o un propósito, el cual en el tema de riesgos psicosociales consiste en la identificación de estos, permitiendo a través de la investigación y sistematización evaluar las condiciones laborales de los trabajadores y los puntos que se podrían tomar en consideración para la elaboración de la matriz de prevención.

Por otra parte, debido que una evaluación de riesgos psicosociales por sí sola, no garantiza la aplicación de medidas preventivas, “como en el resto de los riesgos laborales, tras una evaluación se deberá presionar para lograr la ejecución de la

planificación de la actividad preventiva, la implementación y seguimiento, ya que el objetivo no es únicamente conocer, sino fundamentalmente eliminar o disminuir el riesgo” Andrés, y otros (2015).

Como se puede apreciar en la tabla N° 1, el enfoque sistémico está conformado por el ambiente que “se refiere al área de sucesos y condiciones que influyen sobre el comportamiento de un sistema” (Arnold & Osorio, 1998, págs. 5-10), la cultura, el lugar donde viven y de donde vienen, constituyendo para la organización las entradas, es decir, los input “que se requieren para dar inicio al ciclo de actividades del sistema” (Arnold & Osorio, 1998, págs. 5-10), por lo tanto, representa todo aquello que lleva al trabajador a desempeñarse de la manera más óptima. El proceso como la actividad que desempeña puede afectar a corto o mediano plazo el estado de salud dependiendo de los insumos que este tenga, por lo que será del producto, también llamado output, del cual se obtendrá un trabajador fuera de riesgos o con niveles muy bajos de riesgo si se le da un adecuado trato y seguimiento. Sin embargo, si no se le da la importancia que requiere estos riesgos van a salir al ambiente deteriorándolo y regresando como procesos cíclicos, conocidos como retroalimentación que son “los procesos mediante los cuales un sistema abierto recoge información sobre los efectos de sus decisiones internas en el medio” (Arnold & Osorio, 1998, págs. 5-10), lo que lleva finalmente a la estructura “Las interrelaciones más o menos estables entre las partes o componentes de un sistema, que pueden ser verificadas” (Arnold & Osorio, 1998, págs. 5-10).

Proceso de la Teoría Sistémica.

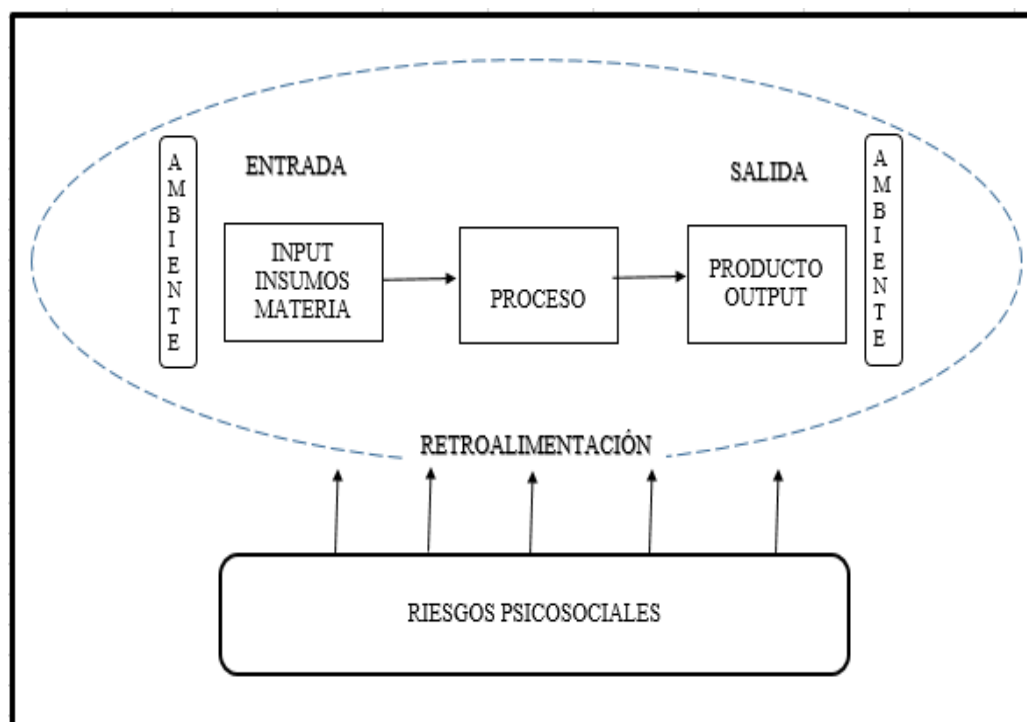


Figura 2. Enfoque Sistémico de la teoría de Ludwig von Bertalanffy
Elaborado por: Ríos, M (2018)

El enfoque sistémico en cuanto a la naturaleza puede ser abierto o cerrado, en el caso del presente estudio este proceso de sistematización fue de naturaleza abierta, los cuales “Presentan intercambio con el ambiente, a través de entradas y salidas. Intercambian energía y materia con el ambiente” (Flores & Thomas, 1993, págs. 14-25).

5. Metodología de la sistematización

La metodología que se consideró para la sistematización toma como muestra la misma que se manejó en el proyecto, por tanto, es cuantitativa con un diseño de tipo transversal, en un lapso que va desde noviembre del 2017 a julio del 2018. Para la sistematización de este proyecto se colocará únicamente la muestra del personal perteneciente a oficinas de Quito, sin embargo, cabe mencionar que el alcance de esta intervención fue a nivel de toda la organización manejando una planilla total de 800 personas ubicadas en diferentes puntos geográficos del país.

El instrumento con el que se realizó el levantamiento de la información pertenece a la metodología cuantitativa, ya que se utilizó el cuestionario SUSESO ISTAS-21 (versión corta), utilizada para medir los riesgos psicosociales en la organización, este instrumento está diseñado para empresas pequeñas de hasta 25 colaboradores. La metodología usada propone en primer momento comenzar por la identificación del riesgo, continuar con la evaluación de la probabilidad y gestionar finalmente el control e intervención, según aclaran Moreno y Garrosa, (2013). Por pedido de los gerentes, así como el tiempo y el giro de negocio, se acordó aplicar este instrumento a toda la organización a pesar de que no es el instrumento adecuado para una empresa con este número de trabajadores.

“ISTAS es una fundación de carácter técnico-sindical promovida por CCOO (Confederación Sindical de Comisiones Obreras) con el objetivo de impulsar actividades para la mejora de las condiciones de trabajo, la protección del

medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras” (Moncada, Llorens, Navarro, & Kristensen, 2005, págs. 18-29).

Este instrumento está diseñado para identificar y medir de manera eficaz la exposición a seis grandes grupos de riesgos psicosociales para la salud en el trabajo. Cada uno de estos conjuntos, toma el nombre de dimensión psicosocial llamada apartado “para la cual existe una puntuación determinada según tres escalas: una verde, que nos indica un nivel de exposición tolerable para la salud, una amarilla, que nos indica un nivel de exposición intermedia, y otra roja, que nos indica un nivel de exposición desfavorable para la salud” Rodríguez (2009). Como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 1. Dimensiones Psicosociales

Apartado	Dimensión psicosocial	Puntuaciones para la población de referencia		
		Verde	Amarillo	Rojo
1	Exigencias psicológicas	De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2	Trabajo activo y posibilidad de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)	De 40 a 7	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguridad	De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	Apoyo social y calidad de liderazgo	De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5	Doble presencia	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6	Estima	De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

Nota: Dimensiones psicosociales con su puntuación para identificar el grado de riesgo en las evaluaciones realizadas a los trabajadores. Elaborado por: Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (2003).

La evaluación de riesgos psicosociales Ista 21 versión breve tiene como objetivo “medir la prevalencia de seis categorías genéricas de riesgos psicosociales (exigencias psicológicas, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad del liderazgo, doble presencia, estima e inseguridad sobre el futuro)” (Pujol & Arraigada, 2017, págs. 97-125). A continuación, se exponen y reconocen el significado de estos.

Exigencias psicológicas en el trabajo: conformadas por elementos cualitativos (exigencias emocionales, creativas, sensorias) y cuantitativos (cantidad ritmo y distribución del trabajo).

Trabajo activo y desarrollo de habilidades: Se trata de la independencia del trabajador (cuánto y cómo puede decidir sobre horarios, métodos, variedad, iniciativa, calidad) al desarrollar las actividades.

Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo: Esta dimensión es equivalente a la de “apoyo social”. Es reguladora de las dos primeras y evidenciando los efectos. Esta dimensión también abarca elementos de liderazgo.

Compensaciones: Es equivalente a “recompensas”, permitiendo medir de cierta manera la relación de esfuerzo-recompensa, así como la estabilidad del empleo y cambios no deseados.

Doble presencia: “es el trabajo realizado, tanto como empleados del trabajo remunerado como el realizado en las tareas familiares y domésticas, que es realizado

de manera simultánea por una misma persona” (Ruiz, Pullas, Parra, & Zamora, 2017, págs. 33-51). Este apartado mide la preocupación por las tareas domésticas, además de las tareas propias del trabajo. Se puede hacer parcialmente equivalente a lo que algunos autores llaman “interferencia trabajo-familia” Superintendencia de Seguridad Social (2009).

6. Preguntas clave

Se formulan tres tipos de preguntas:

a) Preguntas de inicio:

¿Cuáles serán las necesidades que deberán tomarse en cuenta para que este proyecto inicie?

¿Cuál es la percepción de los trabajadores sobre la propuesta presentada?

¿Cuál será el impacto de esta intervención en los colaboradores de la organización?

b) Preguntas interpretativas:

¿Cuál es el interés de los participantes con el proyecto?

¿Qué características sociodemográficas y laborales tienen los participantes?

¿Cómo se relacionan los participantes frente a los resultados obtenidos?

c) Preguntas de cierre:

¿Qué información se brindó a los participantes antes de realizar la evaluación?

¿El proyecto ayudó a la organización a la identificación de los riesgos?

¿El proyecto cumplió con las expectativas?

7. Organización y procesamiento de la información

El proceso de la indagación de la experiencia de intervención práctica da inicio con la clasificación de los cuestionarios para la muestra, es decir, cuántos hombres y mujeres están en la organización, así como edades y tiempo que llevan en la misma.

Se creó un documento en Excel con las fórmulas y datos que se quieren evaluar para que el proceso sea mucho más eficaz; posteriormente se ingresa la suma de los resultados de cada apartado la cual automáticamente coloca el color que le corresponde al nivel del riesgo, como se puede ver en la Tabla N° 2.

La muestra está constituida por 25 trabajadores/as de la empresa Jara Seguridad Cía. Ltda., pertenecientes al departamento administrativo que se encuentra conformado de doce mujeres y trece hombres distribuidos en las diferentes áreas.

La edad promedio de los colaboradores que forman parte del área administrativa va de entre 36 y 45 años que corresponde al 36% de los colaboradores, le sigue las edades que van de entre 26 y 35 años que corresponden al 24%.

Los colaboradores que tienen un promedio inferior a dos años dentro de la empresa representan un porcentaje de 36%. El 32% indica que se encuentran en la empresa entre seis y diez años, un 16% indica que se encuentran en la organización de entre dos y cinco años y con el mismo porcentaje indican que laboran en la organización por más de diez años. Esto permite determinar que las personas que ingresan a la organización perduran en la misma.

8. Análisis de la información

La tabulación fue de la siguiente forma: los apartados que se encuentren en color verde que muestran un nivel de exposición sufrible para la salud, una amarilla, que simboliza un nivel de exposición psicosocial intermedio, y otra roja, que pertenece con un nivel de exposición perjudicial o nocivo, tal como se muestra en la tabla.

Tabla 2. Colores según el riesgo identificado

VERDE	SIN PELIGRO
AMARILLO	POSIBLE RIESGO
ROJO	RIESGO

Nota: Esta tabla refleja los colores que se ponen después de la tabulación a cada ítem identificando de esta manera los riesgos en los que se tendría que trabajar. Elaborado por: Ríos. M (2018).

Resultados riesgos psicosociales

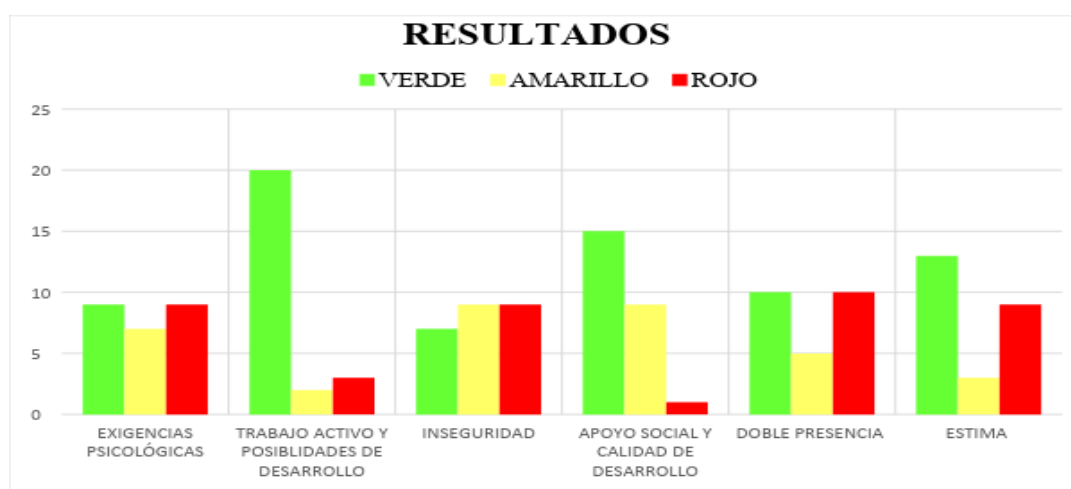


Figura 3. Resultados de encuesta de riesgos psicosociales
Elaborado por: Ríos, M (2018).

Como se puede evidenciar en la tabla de resultados en los siguientes apartados como exigencias psicológicas, inseguridad y doble presencia se encuentra la presencia de

un riesgo alto de color rojo, en los apartados de exigencias psicológicas e inseguridad el porcentaje considerable que se encuentra en riesgo alto que si no se trabaja puede llegar a convertirse en un riesgo grave que afectaría la productividad de la organización y la seguridad y salud de los colaboradores.

Porcentaje de riesgo rojo



Figura 4. Riesgos color rojo
Elaborado por: Ríos, M. (2018).

Porcentaje de riesgo amarillo



Figura 5. Riesgo amarillo
Elaborado por: Ríos, M. (2018).

Se puede evidenciar que doble presencia es el apartado que más alto puntúa con 24% esto se debe a que el mayor porcentaje de trabajadores de oficina son mujeres y tienen hijos pequeños, por lo que se debe tomar en cuenta para las capacitaciones y que, de esta manera, la distribución de tareas sea más equitativa y participativa para toda la familia. Como siguiente apartado que se debe tomar en cuenta para tratar de disminuir o eliminar es el de exigencias psicológicas, el cual, en base a la observación, notándose que los colaboradores de la oficina no tienen un momento para relajarse y estirar el cuerpo con movimientos que fomentan la disminución de estrés, así como tampoco cuentan con una distribución de tareas adecuada. Por último, se tiene el apartado de inseguridad en que se da no solo por la situación actual del país, sino que dentro de la organización no conocen sus derechos, así como tampoco tienen una buena apertura de parte de los jefes inmediatos, por lo que esta situación les genera una serie de problemas entre la cuales se encuentra la mala comunicación.

Segunda parte

1. Justificación

El interés de valorar los factores de riesgo psicosocial en la empresa “Jara Seguridad Cía. Ltda”, surge como una necesidad social de la organización con los trabajadores, los constantes cambios organizacionales que pueden ocasionar riesgos psicosociales y estrés.

Es por ello por lo que la necesidad va más allá de un requisito legal, debido que la organización se preocupa cada vez más por el bienestar de los colaboradores, buscando implementar medidas de desarrollo humano en donde las investigaciones sobre estos factores han demostrado que el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social, calidad de liderazgo y las escasas compensaciones, pueden afectar la salud de los trabajadores.

Dentro del medio laboral el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectar positiva o negativamente en las actividades diarias, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales es necesario realizar un estudio sobre el impacto de los riesgos psicosociales que presenta la empresa, con el objetivo de conocer la existencia de dichos riesgos y cómo estos inciden en la salud y desempeño de los trabajadores, así también como el conocimiento, ubicación, prevención, ya que en la actualidad los factores de riesgo psicosocial constituyen a nivel mundial uno de los problemas laborales de repercusión en el ámbito laboral, ocasionando daños en la productividad, en la salud y bienestar; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores. El entorno y las condiciones de trabajo son lo que conlleva a identificar

los posibles riesgos psicosociales, es así como según Garrido y Uribe (2011), las situaciones presentes y las condiciones laborales que se encuentran relacionadas con la organización, el tipo de puesto, el cómo se realiza la labor e inclusive el entorno donde el sujeto de desenvuelve afecta de forma visible el deterioro del trabajo y la salud del trabajador.

Los gerentes, se encuentran comprometidos con la ejecución de programas que generen costumbres y comportamientos seguros, que permitan la prevención de enfermedades de tipo laboral en los colaboradores, que puedan ser contraídas por la exposición a los diferentes riesgos inherentes a la actividad laboral y dando cumplimiento al Registro Oficial el Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082, el cual establece obligaciones y define las responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo; para determinar el origen de las investigaciones causadas por el estrés ocupacional, se ha implementado el programa de gestión de riesgo psicosocial y se torna indispensable conocer dichos riesgos para poder establecer estrategias orientadas a la disminución o posible eliminación de los factores que puedan deteriorar la salud y la calidad de vida de los trabajadores.

Esta investigación es importante ya que puede generar a los empleados una mayor estabilidad laboral, ofreciéndole así ambientes laborales adecuados, estos riesgos nombrados continuamente en el proyecto también permiten cambios y mejoras dentro de los contenidos del manual de trabajo de la organización, favoreciendo notablemente los tiempos laborados de los empleados y así mismo incrementando su calidad de vida, tanto laboral como personal.

2. Caracterización de los beneficiarios

La empresa Jara Seguridad Cía. Ltda, cuenta con un equipo de profesionales formados en la Policía Nacional y actualmente oficiales pasivos. La principal labor de estos ex miembros de Grupos de Intervención y rescate es implementar y ejecutar programas integrales de seguridad, así como también la búsqueda de alternativas que permitan enfrentar amenazas latentes tales como secuestro, terrorismo y delitos provocados por la delincuencia común y organizada.

El personal al que será dirigida esta intervención se encuentra en la matriz de Quito, los colaboradores que se beneficiarán de esta intervención no solo será el personal administrativo al que está dirigido, sino que también la gerencia y el personal operativo de toda la organización.

Con lo que se refiere al personal que se encuentra en la matriz contamos con el 58% corresponden a hombres y el 42% de mujeres.

Entre edades que corresponden a menos de 26 años correspondiente al 20% de nuestra muestra, de 26 a 35 años un 24%, entre 36 y 45 años con un 36%, entre 46 y 54 años con un 8% y más de 55 años con un 12%.

Con lo que se refiere al tiempo que los colaboradores llevan en la organización tenemos que: un 36% lleva menos de dos años, un 16% lleva entre dos y cinco años, un 32% lleva laborando entre seis y diez años y un 16% lleva laborando más de diez años.

Se realizó el proceso de sensibilización, capacitación y toma del cuestionario en la matriz de Quito específicamente para el personal administrativo. De los que también fueron parte los departamentos operativos, supervisores y coordinadores de los diferentes bloques y empresas asociadas a la nuestra que tienen personal a su cargo.

3. Interpretación

La sistematización es una construcción colectiva de conocimientos, el proyecto Implementación del programa de riesgos psicosociales en la empresa Jara Seguridad Cía. Ltda. resultó ser una experiencia gratificante. El proyecto fue el resultado del interés que surgió a partir de una observación, necesidad legal y moral de la organización de establecer los niveles de riesgos psicosociales a través de la investigación de la herramienta más óptima para la empresa y la aplicación de esta.

Al momento de dar inicio al presente trabajo se observó que existía poca información acerca del tema, así que se elaboró un programa de sensibilización que permita a todos en la organización conocer: ¿Qué son?, ¿Qué se busca al medir estos riesgos? y finalmente fomentar la participación.

Desde la etapa investigativa de toma de datos organizacionales se alcanzó a comprobar que este tema era poco abordado dentro de la organización, implementando de esta manera un diseño de matriz de tipificación de riesgos psicosociales que puedan presentarse al interior de la organización. Se toma en cuenta el nivel de gravedad del riesgo psicosocial de los seis ítems del cuestionario, por las actividades que realizan los trabajadores dentro de la estación de trabajo que son personal administrativo de oficinas Quito, trabajadores en mayor porcentaje llevan más de cinco años en la organización, lo que se podría resaltar es que en la mayoría son personas de un rango de edad que oscila de 35 años en adelante, que no ha recibido capacitación o actualización sobre el trabajo que realiza.

Esta sistematización es importante, debido que beneficia a todos los trabajadores de la organización, tomando en cuenta que para el proyecto solo se colocarán datos pertenecientes al personal administrativo de Quito, cabe mencionar que los beneficiarios serán todos los trabajadores de la organización, el impacto de esta intervención es el hacerles conocer los beneficios de realizar estas evaluaciones y así crear interés e involucramiento por parte de los trabajadores y que sientan que la organización busca prevenir posibles problemas de salud, ya sean físicos y psicológicos.

Además, aspectos tales como formación y desarrollo fortalecen al equilibrio emocional entre lo que aporta el colaborador y la compensación que se adquiere. Al socializar con los trabajadores e informar que se realizaría una matriz de riesgos psicosociales que les permita actuar en prevención de estos, mostraron una actitud positiva, interés y emoción al tratarse de un tema desconocido para muchos de ellos.

Los resultados de las evaluaciones fueron presentadas a gerencia, la cual se mostró preocupada e interesada en resolver este tipo de situaciones, al socializar los resultados se buscó ser claros y precisos con los datos y principalmente dar a conocer las posibles soluciones que se pueden plantear para generar confianza en los trabajadores.

Los colaboradores se mostraron ansiosos por dar inicio al programa de detección de riesgos psicosociales, aunque por ser un tema nuevo para ellos se generaba cierta expectativa de la cual querían ser partícipes.

Se sensibilizó al personal haciéndoles conocer las principales enfermedades y síndromes que en la actualidad aquejan a los colaboradores como lo es:

Estrés

Según Peiró y Salvador (1993), el estrés es una inestabilidad sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas). Desde el punto de vista preventivo, ha de estar centrado en la actuación sobre ciertas condiciones de trabajo, en la modificación de ciertos aspectos organizativos, de acuerdo al Departamento de Asistencia Técnica para la prevención de Riesgos Psicosociales (2009).

Violencia

La Organización Mundial de la Salud (OMS) la describe como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea de grado de amenaza o efectivo contra uno mismo, otra persona o grupo que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastorno del desarrollo o privaciones” (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2006, págs. 1-3).

El Burnout o desgaste profesional

Síndrome del quemado es la respuesta de tipo crónico al estrés derivado del trabajo según, Vargas, Palacio, De Castro, Mebarak y Velilla (2013), y que Moreno y Báez,

(2013), nos dice que genera un estado de fatiga emocional que desmotiva al realizar las actividades laborales. “Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral” (Beltrán, Pando, & Pérez, 2014, págs. 78-87).

Mobbing o acoso laboral

El acoso laboral como riesgo psicosocial “va más allá de ser un ataque a la dignidad del trabajador”(Álvarez, 2009, págs. 367-385), es un comportamiento irracional repetido con respecto a una persona o grupo de personas en el entorno laboral, que afecta la salud psicológica, física y social, no solo de quien lo padece y de su red de apoyo social primario, la familia, sino también de quien lo ejecuta mediante el ejercicio del abuso del poder, a la vez que también afecta el funcionamiento de las organizaciones Cardona y Ballesteros (2006).

Acoso sexual

Se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o, humillante Pérez y Rodríguez (2013).

Normativa legal

El Código del trabajo (2016) ha incrementado en el artículo 46.- Prohibiciones al trabajador. - es prohibido al trabajador, literal “j” El cometimiento de actos de acoso laboral hacia un compañero o compañera, hacia el empleador, hacia un superior jerárquico o hacia una persona subordinada en la empresa. Y en el art. 44.- Prohibiciones al empleador. - Prohíbese al empleador, literal “m” El cometimiento de actos de acoso laboral o la autorización de estos, por acción u omisión.

El proyecto identificó la gran mayoría de riesgos psicosociales que en la actualidad están afectando a los trabajadores, sin embargo, para los riesgos psicosociales que se refieren a el acoso sexual y mobbing sería importante implementar una evaluación dirigida específicamente a estos temas que son delicados y que llevarían más tiempo al ser esta una organización grande.

El proyecto cumplió con las expectativas propuestas en un inicio, ya que se logró sensibilizar a los trabajadores, realizar la toma de encuestas, tabulaciones y socialización de resultados. El desarrollo de este proyecto de intervención facilitó el aprendizaje y puesta en práctica de la teoría aprendida a lo largo de la carrera, así como también se evidenció la importancia de conocer cómo afectan los riesgos psicosociales a los trabajadores de una organización y que los riesgos identificados tienen una relación que va más allá del entorno laboral ya que afecta también la vida personal y profesional, así como a el medio donde los individuos interactúan.

4. Principales logros del aprendizaje

El plan de prevención que se expone en esta organización de la ciudad de Quito se realiza con el propósito de que la organización como tal cumpla con la normativa actualmente implementada en el Ministerio de Trabajo, al igual con los objetivos organizacionales de entregar un buen servicio de calidad, esta propuesta busca prevenir futuros riesgos psicosociales y controlar los riesgos psicosociales que ya se encuentren en los trabajadores y en si en la organización tratando así de salvaguardar la salud de quienes se encuentran en esta organización cumpliendo de la mejor manera con las funciones y actividades encomendadas.

Entre otro de los logros de aprendizaje a destacar fue la predisposición de los trabajadores para con el proyecto logrando así que las dimensiones del cuestionario sean llenadas y comprendidas en su totalidad.

Es así como, al abordar el tema de interpretación de datos se puede decir que se lo realizó de manera ordenada y siguiendo los pasos respectivos del manual, logrando cumplir con los objetivos planteados al inicio de esta sistematización y cumpliendo con lo que el programa de riesgos psicosociales exige. Esto, nos permitió que en base a los resultados obtenidos se pueda plantear oportunidades prevención, seguimiento y control de los riesgos psicosociales que están causando malestar en los trabajadores.

Es importante manifestar que, al realizar la investigación, ayudó a crecer personalmente y profesionalmente, ya que cada proceso abordado representó una experiencia positiva que fortaleció conocimiento y fomento la investigación de

nuevos estudios e información que complementó de forma precisa y clara los interrogantes que iban surgiendo en el proceso de la implementación del programa de riesgos psicosociales.

En base al proceso de sistematización se puede decir que al iniciar con un proyecto no basta el tener teorías claras, sino que también está el hecho de mantenerse con mente abierta a cualquier cambio y necesidades que vayan surgiendo a lo largo del proceso ya que de la teoría a la práctica existe una gran distancia.

En la sistematización se aprendió a investigar no solo la normativa legal para cumplir con un proceso obligatorio del ministerio, sino que se buscó el beneficio a largo plazo de toda la organización investigando las necesidades de los trabajadores y de la organización en base a la urgente necesidad de conocer todo sobre riesgos psicosociales. Se realizó el proceso de sensibilización creando material audiovisual, información accesible y capacitaciones sobre este tema el cual fue importante para los trabajadores y para el logro de los objetivos del proyecto.

Se aprendió con este proyecto que los riesgos psicosociales son un tema de mucha importancia en la actualidad que toda organización debe tomarla con la seriedad que se merece ya que se trata del bienestar de los trabajadores. La organización al contar con una planilla de trabajadores extensa y distribuida a diferentes lugares en el país nos enseñó que la comunicación es algo que se torna muy importante al momento de distribuir información y principalmente aclarar dudas con respecto a riesgos psicosociales y todo lo que este abarca.

Además, los conocimientos adquiridos a lo largo de toda la carrera de psicología fueron de gran ayuda para la sistematización de este proyecto ya que desde un inicio la universidad facilitó todas las instrucciones necesarias y me impulsó a investigar y mantenerme actualizada para el beneficio de mi vida profesional y estudiantil y para el beneficio de la sociedad o el grupo ocupacional al que pertenezca, además que siempre se puede contar con la ayuda de los docentes cuando se tenga dudas o no se tenga claro cómo realizar algún proceso.

También, es importante destacar que los procesos de recolección de datos, sensibilización y técnicas para comunicarse es lo que se puede volver a utilizar ya que se obtuvo resultados positivos con estos procedimientos.

Para una próxima evaluación creo importante utilizar una adecuada herramienta, es algo que se debería tomar en cuenta ya que al tratarse de una organización con más de 800 trabajadores necesitaba un tipo de evaluación acorde a la planilla que tiene esta organización, al tomarse la evaluación Ista 21 versión breve puede existir cierto sesgo con la información sin embargo la empresa manifestó que por el tiempo que las evaluaciones toman se debe considerar la evaluación que requiera de menos tiempo ya que tampoco se podía contar personal que viaje a los distintos puntos de trabajo y no se contaba con los suficientes recursos tecnológicos y humanos que permita a los trabajadores llenar la evaluación a través de un programa.

El proyecto de intervención generó el cumplimiento de la normativa propuesta por el ministerio de trabajo al cumplir con los requerimientos de la página SUT de implementación del programa de riesgos psicosociales, se cumplió con los objetivos

propuestos, se creó un programa en Excel que permite identificar con el color y el porcentaje los riesgos psicosociales.

En la experiencia de evaluación de riesgos psicosociales se conoció la metodología del cuestionario Ista 21 que mide seis dimensiones las cuales son: (exigencias psicológicas, estima, inseguridad, reconocimiento y doble presencia) que fue el instrumento por el cual se pudo analizar los diferentes riesgos psicosociales presentes en la organización.

Luego, se realizó un análisis de la información mediante tablas estadísticas con fórmulas adecuadas que fueron las que nos arrojaron los riesgos psicosociales más significativos a tomar en cuenta y en los que se puede trabajar proporcionando posibles soluciones.

Finalmente, el diseñar una propuesta de intervención de riesgo psicosocial para los colaboradores, con el fin de mantener y mejorar los factores protectores y reducir los factores de riesgo.

En la sistematización de esta experiencia existieron diferentes riesgos, al comenzar la socialización de la información existió el riesgo de que los trabajadores no quieran colaborar y se muestren reacios a la información. Sin embargo, esta experiencia permitió conocer y dar a conocer diferentes procesos innovadores tecnológicos para distribuir información de sensibilización sobre riesgos psicosociales, así como también permitió utilizar la técnica de cascada capacitando a personas encargadas en

diferentes puntos de trabajo y así asegurar que la información que llegue a los trabajadores sea confiable.

Por lo que, estos elementos innovadores como material audiovisual, capacitaciones y un lenguaje adecuado causaron gran impacto positivo ya que los trabajadores entendían toda la información que se les proporcionaba y que es en si lo que buscaba este proyecto.

Al socializar con los trabajadores los procesos que se realizarían se pudo evidenciar el interés en el tema ya que manifestaron que nunca habían tenido esta clase de información y que si es para mejorar ellos están dispuestos a participar. Al finalizar y compartir con ellos los riesgos que existen en la empresa y cómo se va a actuar se mostraron tranquilos comentaron que sienten por primera vez que la organización se preocupa por ellos y que está buscando la manera de mejorar su calidad de vida laboral.

5. Conclusiones

Gran parte de la salud de las personas depende de la salud laboral y más aún de los factores de riesgos psicosocial ya que estos pueden deteriorarle gravemente si no se actúa a tiempo, es por eso por lo que se considera importante conocer el impacto de las enfermedades de origen laboral relacionadas con los factores de riesgo, para así planificar adecuadamente las estrategias preventivas con el fin de controlar eliminar o minimizar los daños de los trabajadores.

Se determinó a través de la matriz de riesgos psicosociales, que los niveles de los riesgos más críticos en el personal administrativo de la muestra para esta intervención fueron; la carga de trabajo y el estrés, lo que se corrobora mediante la observación realizada. Consecuentemente el aplicar una herramienta o instrumento adecuado es importante porque permite establecer una buena evaluación más objetiva sobre la presencia y el nivel de los diferentes tipos de Riesgos Psicosociales.

Se realizaron procesos de sensibilización sobre riesgos psicosociales y sobre la herramienta que se utilizaría explicando el objetivo de esta, la sensibilización hacia los trabajadores fue un factor predominante ya que, con cada duda, surgía un proceso de estudio e investigación que desencadenaba un mutuo aprendizaje que dio como resultado el éxito del proyecto.

Se identificó uno de los riesgos psicosociales que en la actualidad ocasionan grandes problemas de salud para los trabajadores y de producción para la empresa el cual lo conocemos como estrés.

Se identificó factores de riesgo relacionados con la falta de reconocimiento y compensación emocional en el personal administrativo y de manera más específica en los trabajadores que ya llevan un tiempo de vida organizacional considerable.

6. Recomendaciones

Se recomienda realizar estudios periódicos de riesgos psicosociales a fin de que la actividad preventiva que se dé en la organización sea de forma continua y así llevar un control sobre los riesgos psicosociales detectados en los que ya se intervino y los próximos a intervenir.

Elaborar un plan anual de capacitación sobre temas relacionados a salud ocupacional y factores de riesgo psicosocial, con el fin de informar a los trabajadores de este tema, propiciando una cultura de seguridad y desarrollo personal dentro la empresa.

Buscar maneras de equilibrar carga laboral, revisando los descriptivos de cargo y evaluaciones de desempeño para así identificar posibles fallas en la distribución de trabajo también implementando programas de pausas activas para el correcto desempeño de los trabajadores.

Implementar formas de salario emocional como reconocimiento por un buen trabajo realizado y reconocimiento por el tiempo de vida organizacional buscando que los trabajadores se sientan valorados y reconocidos por la ardua labor que realizan día a día.

7. Referencias bibliográficas

- Acuerdo Ministerial N°. Mdt-2017-0082. (19 de Septiembre de 2017). *Expedir la normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2018, de <https://www.lmzabogados.com>: <https://www.lmzabogados.com/acuerdo-ministerial-no-mdt-2017-0082-expedir-la-normativa-la-erradicacion-la-discriminacion-ambito-laboral/>
- Álvarez, P. (2009). Los riesgos psicosociales y su reconocimiento como enfermedad ocupacional: consecuencias legales y económicas. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 11(3), 367-385. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99312516006.pdf>
- Andrés, R., Bonal , S., Borges, I., Cuadrat , L., Fernández , A., Fernández , L., . . . Tejada , J. (2015). *Guía para la intervención sindical en organización del trabajo y riesgos Psicosociales* (2a ed.). Madrid: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS-CCOO). Recuperado el 7 de Septiembre de 2018
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio*, 1(3), 5-10. Recuperado el 3 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10100306>
- Asociación Española de Coaching. (1 de Febrero de 2014). *Intervención psicosocial desde EL COACHING*. Recuperado el 2 de Septiembre de 2018, de ASES Coaching: Retrieved from <http://www.asescoaching.org/el-coaching/>
- Beltrán, C., Pando, M., & Pérez, M. (2014). Apoyo social y síndrome de quedarse en el trabajo o burnout: una revisión. *Psicología y Salud*, 14(1), 78-87.

Recuperado el 27 de Septiembre de 2018, de
<http://www.redalyc.org/pdf/291/29114109.pdf>

Boada, J., & Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo Los nuevos y emergentes riesgos psicosociales* (2a ed.). Barcelona: UOC. Recuperado el 3 de Octubre de 2018

Bonza, D., & Guerrero, T. (2012). Representaciones Sociales que Sobre Riesgos Psicosociales y Acoso Laboral tienen los Trabajadores de una Organización Pública. *Revista Hacia la Promoción de la Salud*, 17(1), 118-132.
Recuperado el 4 de Septiembre de 2018, de
<http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v17n1/v17n1a09.pdf>

Cardona, D., & Ballesteros, M. (2006). El acoso psicológico: riesgo laboral más frecuente de lo reportado. *Revista Fac Nac Salud Publica*, 23(2), 99-106.
Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de
<http://www.redalyc.org/pdf/120/12011106012.pdf>

Código del Trabajo. (22 de Mayo de 2016). *Código del trabajo*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2018, de https://www.aguaquito.gob.ec:https://www.aguaquito.gob.ec/sites/default/files/documentos/codigo_del_trabajo_2.pdf

Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. (7 de Mayo de 2006). *Guía sobre Factores y Riesgos Psicosociales*. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de <http://www.fespugtmadrid.es: http://www.fespugtmadrid.es/wp-content/uploads/salud-laboral/documentacion/Guia-Factores%20de%20Riesgos%20Psicosociales.pdf>

Departamento de Asistencia Técnica para la prevención de Riesgos Psicosociales. (1 de Enero de 2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Recuperado el 7 de Septiembre de 2018, de <http://portal.ugt.org:>

http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_riesgospsicosocialesand/publication.pdf

Flores, A., & Thomas, J. (1993). La teoría general de sistemas . *Sistemas*, 4(1-2), 14-25. Recuperado el 1 de Octubre de 2018, de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Po5badXMs_sJ:https://revistas.unal.edu.co/index.php/rcg/article/download/70711/64920+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec

Garrido, J., & Uribe, A. (2011). Riesgos psicosociales desde la perspectiva de la calidad de vida laboral. *Acta Colombiana de Psicología*, 14(2), 27-34. Recuperado el 4 de Octubre de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v14n2/v14n2a03.pdf>

Gómez, E., Rodríguez, A., Ordosgoitia, K., Rojas, M., & Severiche, C. (2016). Riesgos psicosociales en personal de asistencia de una clínica de tercer nivel de la ciudad de Cartagena de Indias en 2016. *12*(1), 32-40. Recuperado el 6 de Septiembre de 2018, de <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/nova/article/view/1960>

Google Map. (2 de Enero de 2018). *Ubicación de la Empresa Jara Seguridad Cía. Lda*. Recuperado el 3 de Octubre de 2018, de <https://www.google.com:https://www.google.com/maps>

Gutiérrez, A., & Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1), 5-7. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850001>

Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud. (5 de Enero de 2003). *La prevención del riesgo* . Recuperado el 3 de Octubre de 2018, de http://istas.net:http://istas.net/risctox/gestion/estructuras/_3303.pdf

- Mansilla, F. (25 de Febrero de 2010). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado el 6 de Octubre de 2018, de <http://www.psicologia-online.com: http://www. psicologia-online. com/ebooks/riesgos>
- Moncada, S., Llorens, C., Navarro, A., & Kristensen, T. S. (2005). ISTAS 21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Arch. Prev. Riesgos Labor*, 8(1), 18-29. Recuperado el 5 de Septiembre de 2018, de http://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=1359
- Moreno, B., & Garrosa, E. (2013). *Salud laboral Riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (2a ed.). Madrid: Ediciones Pirámide. Recuperado el 12 de Octubre de 2018
- Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT. (2 de Marzo de 2013). *Guía Prevención de Riesgos Psicosociales Estrés en Agencias de Viajes*. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de <http://portal.ugt.org: http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/new2013/GuiaAgenciasViajes.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (20 de Agosto de 2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de http://www.who.int: http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 74-79. Recuperado el 5 de Octubre de 2018

- Peiró, J., & Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral* (2a ed.). Madrid: Eudema. Recuperado el 12 de Octubre de 2018
- Pérez, R., & Rodríguez, C. (2013). Un análisis del concepto de acoso sexual laboral: reflexiones y orientaciones para la investigación. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 31(1), 195-219. Recuperado el 3 de Octubre de 2018, de <http://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/41647>
- Pujol, L., & Arraigada, M. (2017). Propiedades Psicométricas del cuestionario de riesgos Psicosociales CoPsoq-istas 21 y Aplicación en docentes universitarios argentinos. *Cuadernos de Administración*, 30(55), 97-125. Recuperado el 3 de Septiembre de 2018, de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UtoRyX9zOnMJ:revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/19553/19932+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec
- Ramírez, S. (1999). *Teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy* (1a ed.). México: UNAM. Recuperado el 8 de Octubre de 2018, de http://www.cime.cl/archivos/ILI260/4958_tgsbertalanffy.pdf
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos de riesgos? *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 2(3), 127-141. Recuperado el 6 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219016838007>
- Ruiz, P., Pullas, P., Parra, C., & Zamora, R. (2017). La doble presencia en las trabajadoras femeninas: equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. *Revista de la SEECI*, 1(44), 33-51. Recuperado el 4 de Octubre de 2018, de <http://www.seeci.net/revista/index.php/seeci/article/view/476>

Superintendencia de Seguridad Social. (5 de Mayo de 2009). *Balance de gestión integral*. Recuperado el 2 de Octubre de 2018, de http://www.dipres.gob.cl:597/articles-60708_doc_pdf.pdf

Vargas, J., Palacio, J., De Castro, A., Mebarak, M., & Velilla, J. (2013). Riesgos psicosociales: La psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Revista Científica Salud Uninorte*, 29(3), 561-575. Recuperado el 5 de Octubre de 2018, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730431019>

8. Anexos

Anexo 1. Tríptico



¿QUE SON LOS RIESGOS PSICOSOCIALES?



Son aquellos factores derivados del ambiente y/o la organización del trabajo, que pueden provocar a la persona problemas psicofisiológicos.

La ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga a todas las empresas a identificar y evaluar los riesgos de origen psicosocial, para adoptar, posteriormente las medidas preventivas oportunas.

¿QUE CONSECUENCIAS TIENEN EN LA SALUD DE LOS TRABAJADORES?

Consecuencias psicológicas: actitudes negativas, irritación, preocupación, tensión, ansiedad.
Reacciones de comportamiento: Disminución del rendimiento en el trabajo, alteraciones de la vida social y familiar del individuo.

Síntomas percibidos y problemas de salud: Tensión, dolores musculares, disfunciones gástricas, síntomas cardiovasculares, síntomas respiratorios, mayor agresividad, tendencia a la depresión y a otras neurosis de reacción.



¿COMO SE PREVIENEN LOS RIEGOS PSICOSOCIALES?

Se trata de realizar una adecuada gestión preventiva, buscando el equilibrio entre las condiciones de trabajo y el factor humano, con el fin de evitar la aparición de consecuencias negativas, en la salud del trabajador y en la organización.

Estas medidas preventivas deben apoyarse en:

- Adecuar la carga y ritmo de trabajo a los trabajadores.
- Fomentar estrategias de comunicación entre los distintos niveles.
- Establecer sistemas de resolución de conflictos.



www.jaraseguridad.com.ec

- Mejorar la motivación de las personas.
- Facilitar la cohesión interna del grupo.
- Potenciar la creatividad y capacidades de los trabajadores.
- Mejorar la calidad de las relaciones laborales.

Si hay factores de riesgo psicosociales para la salud, deben ser: Identificados, evaluados y controlados, para la mejora económica con calidad o excelencia y como deber social de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

¿Qué NO es la evaluación de riesgos psicosociales?

NO SE EVALUA AL INDIVIDUO, sino la exposición a factores de riesgo psicosocial del colectivo de trabajadores. Por ello, las respuestas al cuestionario **Son anónimas y totalmente confidenciales.**

EXPRESA TU SITUACIÓN REAL LIBREMENTE

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EXISTEN. AYUDANOS A HACERLOS VISIBLES


TU COLABORACIÓN AYUDA AL CAMBIO

¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE ESTE ESTUDIO?

Determinar los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores.

Planificar la actividad preventiva que incluya las medidas correctoras pertinentes.

"Prevenir es el Desafío"




www.jaraseguridad.com.ec

Anexo 2. Sensibilización sobre riesgos psicosociales y evaluación



JARA SEGURIDAD
SEGURIDAD PRIVADA

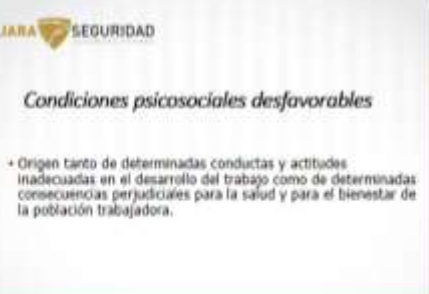
SE PREOCUPA POR TI



Riesgos Psicosociales

"Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo, la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud del trabajador o de la trabajadora, como al desarrollo de trabajo"

Encargado del programa
Edu. Juan Conde
Marjorie Ríos



Condiciones psicosociales desfavorables

- Origen tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar de la población trabajadora.



EFECTOS SOBRE LAS PERSONAS

PROGNOSTICADAS	PROCESOS	CONSECUENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alteraciones: • Emocionales • Cognitivas • De comportamiento • De motivación • De salud 	<ul style="list-style-type: none"> • ALTERACIONES COGNITIVAS • Falta de atención y concentración • Falta de memoria • ALTERACIONES EMOCIONALES • Insatisfacción con el trabajo y el empleo • Falta de autonomía • Insatisfacción • Ansiedad, depresión y depresión 	<ul style="list-style-type: none"> • ALTERACIONES LAMINALES • Falta de motivación • Desmotivación • ALTERACIONES GENERALES • Agotamiento • Pérdida de recursos de salud y de bienestar



PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES



EL ESTRÉS LABORAL

Estado de agotamiento tanto físico como mental.

Nuestro cuerpo tiene recursos limitados



VIOLENCIA.

- Cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas.




SINDROME DE BURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL.

- Es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal

JARA SEGURIDAD

MOBBING o ACOSO LABORAL

- Es una forma de maltrato laboral, principalmente psicológico o moral, que se caracteriza por un hostigamiento persistente, sistemático y continuo sobre el trabajador de diferentes formas como:
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Ignorarlo o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste
- Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad



9

JARA SEGURIDAD

ACOSO SEXUAL

- Tiene por objeto obtener los favores sexuales de una persona cuando quien lo realiza abusa de su posición de superioridad sobre quien lo sufre.




10



JARA SEGURIDAD
SEGURIDAD PÚBLICA

¿En que consiste una intervención psicosocial?

- Acciones que se desarrollan a partir de la evaluación psicosocial.
- Implantación de las medidas preventivas derivadas de la evaluación.
- Seguimiento y valoración de los resultados obtenidos.



17

JARA SEGURIDAD
SEGURIDAD PÚBLICA



18

JARA SEGURIDAD
SEGURIDAD PÚBLICA

¿Cómo lo lograremos ?

- Con tu ayuda y participación como el recurso más importante de nuestra organización.



19

JARA SEGURIDAD
SEGURIDAD PÚBLICA




20

<u>RIESGOS PSICOSOCIALES</u>						
¡ES MUY IMPORTANTE SU PARTICIPACIÓN!						
<p>Se trata de un cuestionario ANÓNIMO, de respuesta VOLUNTARIA de manera que ni en la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados se podrá identificar ninguna persona de forma individualizada.</p> <p>Por eso te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas, sin debatirlas con nadie, y siguiendo las introducciones de cada pregunta.</p> <p>La mayor parte de las preguntas tienen varias opciones de respuestas y debes señalar con una "X" la respuesta que consideras que describe mejor tu situación.</p>						
MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN						
SEXO	EDAD	TIEMPO TRABAJANDO EN LA EMPRESA				
Mujer <input type="checkbox"/>	Menos de 26 años	<input type="checkbox"/>	Menos de 2 años		<input type="checkbox"/>	
Hombre <input type="checkbox"/>	Entre 26 y 35 años	<input type="checkbox"/>	Entre 2 y 5 años		<input type="checkbox"/>	
	Entre 36 y 45 años	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	
	Entre 46 y 54 años	<input type="checkbox"/>	Entre 6 y 10 años		<input type="checkbox"/>	
	Más de 55 años	<input type="checkbox"/>	Más de 10 años		<input type="checkbox"/>	
APARTADO 1						
ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:						
Pregunta	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca	
¿Tienes que trabajar muy rápido?						
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?						
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?						
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?						

¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?					
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?					
APARTADO 2					
ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:					
Pregunta	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?					
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?					
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?					
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?					
Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?					
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
¿Te sientes comprometido con tu profesión?					
¿Tienen sentido tus tareas?					
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?					
APARTADO 3					
ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:					
Pregunta	Respuesta				
	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
En estos momentos, estas preocupado/a...					
por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras sin empleo?					
por si te cambian de tareas contra tu voluntad?					
por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?					
por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?					
APARTADO 4					
ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:					
Pregunta	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienes en tu trabajo?					
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?					
¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu					

futuro?					
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
¿Recibes ayuda de tus compañeras o compañeros?					
¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior					
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?					
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?					
¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?					
¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?					
APARTADO 5					
Si vives solo o sola, no lo contestes y pasa al siguiente apartado					
De la siguiente pregunta, elige la respuesta que mejor describa tu situación					
Pregunta					Respuesta
¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?					
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas					
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas					
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas					
Solo hago tareas muy puntuales					
No hago ninguna o casi ninguna de esas tareas					
ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:					
Pregunta	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
¿Si está ausente un día de casa las tareas domésticas que realiza, se quedan sin hacer?					
Cuándo está en el trabajo, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares					
Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez					
APARTADO 6					
ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:					
Pregunta	Siempre	La mayoría de veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco					
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.					
En mi trabajo me tratan injustamente					
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.					